

<ホームページ公表様式>

～平成21年度、京都市役所保健福祉局では、市民の皆様にご信頼される市役所づくりを目指して、所属職員一丸となり、こんな目標を掲げて仕事をしています～

※目標達成度 凡例

- ◎：「達成できた。」
- △：「ある程度達成できた。」
- ：「ほぼ達成できた。」
- ×：「あまり達成できなかった。」

<保健福祉局>

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	9月末現在の取組状況(ウ) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(エ)	
			目標達成度	良かった点や反省すべき点, 今後どのように取り組んでいくか 等
保健福祉総務課	<p>1. 業務外ミーティングの継続実施～月1回の研修で職員の資質向上を目指す～</p> <p>2. コピー用紙の削減を継続～前年度比5%の削減～</p> <p>3. 時間外勤務の縮減～各担当(係)ごとの平均時間数が前年を下回る～ (1) 計画的に業務の進行管理を行い、夜間・休日出勤、深夜帰宅の減少を目指す。 (2) 課・係での情報共有を進め、業務の重複や無駄を省く。 (3) 係ごとに業務ノウハウのストック(蓄積)を行い、将来に渡っての事務の効率化を計る。 (4) 日々、実務面での業務点検を行い、必要な場合は局外に対して積極的に提案をしていく。 (5) 業務効率化のための意識化</p>	<p>1. 業務外ミーティングについては、テーマ選定の難しさ、業務に支障のない範囲での出席者の確保等の問題点はあるが、様々な分野における議論のなかで、知識のストックや職員間の意思疎通をスムーズにするなど、日常業務では得られない部分での資質向上につながることから、継続して行うこととする。</p> <p>2. コピー用紙の削減については、前年度比5%減を目標に様々な工夫を行ってはいるが、新型インフルエンザ対策など当局が率先して取り組むべき事項が出てきたなどの理由から、9月末時点で前年度比14%増と難しい状況にある。引き続き削減に向けて努力していくこととし、取り分け、報告資料等については作成段階において十分なチェックを行い、差替え文書を減らしていくとともに、内容を精査し可能な限り部数の削減に力を入れていく。</p> <p>3. (1) 深夜帰宅や休日出勤については減少傾向にある。しかし、これから繁忙期を向える担当(係)もあることから効率的な業務遂行がより一層求められる。 (2) 職員間での役割分担を明確にし、補完し合える体制作りができていく。個人情報を扱う機会が多い担当(係)については、定期的にミーティングを行い情報を共有している。 (3) 人員体制に変化が生じてスムーズな業務が行えるように、各担当(係)が工夫をしている。一例として、わかりやすい年間計画を作成して、直近の目標や課題を明確にし、係で共有している。あるいは、今後の取組として、今ある業務マニュアルをより凝縮した手順書の作成などに取り組む。 (4) 局外に対しての具体的な提案等はあまり見受けられない。今後は全市民的な観点から、実務的な改善点を積極的に提案していく必要がある。 (5) 業務効率化を職員自身が意識することはもちろんのこと、視覚的に意識できる環境をつくることも大切であるとの観点から、執務室内や行政情報システムの所属掲示板に当課の今年度の目標を掲示している。</p>	○	<p>1. 業務外ミーティングについては、参加者数の伸び悩みの面はあるが、各職員の考え方などが参考になり非常に有意義な時間であるとの声が多数を占めた。来年度も継続して実施する予定である。</p> <p>2. コピー用紙の削減については、前年度比5%減を目標に様々な工夫を行ってきたが、結果として難しい状況である。来年度も引き続き、裏面再利用の徹底やコピー機の集約機能などを活用し削減に努める。</p> <p>3. 時間外勤務の縮減については、保健福祉総務課全体での職員1人あたり平均で比較すると前年度比13%減と大幅な改善が見受けられた。各自が目標設定、意識づけを明確に行うことにより職員間の補完体制がより一層強化された結果と考えられる。来年度は更に情報の共有を計り、業務の効率化につなげていく。</p>
監査指導課	<p>監査結果の公開に向けて、情報の共有化を図り、効率的な監査の実施、継続的・実効的な改善指導を行う</p>	<p>情報の共有の面では、概ね実施。効率的な監査においては、改善の余地がある。また、監査日程の都合から意見交換の機会が減少しており、改善指導に向けた取組に工夫が必要。</p>	○	<p>情報の共有は概ね実施できた。また、継続的な指導についても大幅な進展がみられる。今後は、担当者の資質向上と併せて、より効率的な監査体制の整備と実効的な改善指導が必要。</p>
障害保健福祉課	<p>①障害福祉施設に対し、物品購入、役務の提供を発注する政策随意契約を年間10件以上行い、障害のある方の工賃向上に資する。 ②障害に関する庁内向け啓発を行い、市政の各般において障害のある方に対する配慮の浸透を図る。</p>	<p>①9月末現在、障害福祉施設への発注件数は12件であり、目標件数の10件を既に上回っている。しかしながら、発注が特定分野に偏る課題が引き続き残っており、今後、幅広いサービスへの発注の拡大に向けた取組が必要である。 ②障害に関する庁内向け啓発として「庁内向けメールマガジン『ほほえみ通信』」の発行に取り組み、9月末現在、第2号まで発行した。庁内において『ほほえみ通信』が浸透してきており、関心が高まっている好機を逃さないよう、次号以降の発行に取り組む。</p>	◎	<p>①障害福祉施設への発注件数は24件(3月末見込み)であり、下半期も順調に発注を行ってきた。今後は、他課・他局への拡大に向けた取組が課題である。 ②第1号から第5号及び号外1の計6回「庁内メールマガジン『ほほえみ通信』」を発行することができ、効果的な庁内啓発に取り組みした。</p>

地域福祉課	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護をはじめとする各種福祉援護施策を所管する福祉事務所や地域福祉関係団体等との連携の下で、地域福祉のなご一層の推進が図られるよう、当課における係員間や職員間の情報の共有化・連携強化を図り、業務運営の一層の組織化を推進するために、補職者会議、係会議の月例開催に引き続き取り組む。 業務の効率性、生産性の向上を図るため、計画的な業務遂行を図り、時間外勤務時間を対前年度比5%縮減する。 ISOの取組の推進と経費削減を図るため、タクシーチケットの使用枚数、コピー利用回数を対前年度比5%縮減する。 	<ul style="list-style-type: none"> 数値目標を掲げ取り組んでいる①時間外勤務時間、②タクシーチケットの使用枚数、③コピー利用枚数の縮減については、雇用経済情勢等の先行きが不透明な中、年度途中における新規事業の創設や臨時的な業務対応等も数多く求められてきた中ではあるが、全庁的な指針や運用基準の見直しも手早い、上半期においては、いずれの項目も所属目標である対前年度比5%以上の縮減が図られている。 情報共有と連携強化を目的とする所属内の連絡会議等の開催状況は、補職者会議は9月を除き毎月開催できているが、係会議は開催場所確保の問題や臨時的な業務対応等に伴う中止等、各係により開催状況にはバラつきが見られた。 当課は、生活保護制度をはじめ市民生活の最後のセーフティネットとなる低所得者施策を数多く所管しており、国における政権交代等が行われる中で、新たな制度創設や臨時的対応も引き続き求められることが十二分に予想され、下半期に関しては、なお一層繁忙になると思われる。職員の健康管理や業務体制あるいは業務の進め方等についても留意しつつ、円滑な業務遂行が図られるよう引き続き取り組みを進める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 数値目標とした①時間外勤務時間、②タクシーチケットの使用枚数、③コピー利用枚数の対前年度比5%の縮減は、雇用経済情勢の悪化等に伴い、年度途中における新規事業の創設や臨時的な業務対応が年間通じ数多く求められたが、全庁的な指針や運用基準の見直しも手早い、平成22年2月末現在では、いずれの項目も、所属目標である対前年度比5%の縮減が達成できる見込みである。 情報共有と連携強化を目的とする所属内の連絡会議等の開催について、補職者会議は、雇用経済情勢の急激な悪化等を踏まえ、国における離職者等に対する新規施策等の緊急的かつ臨時的な業務対応が数多く生じたため2ヶ月に1回程度しか開催できなかったが、逆に各係の所管業務に関連する事案も多く、必要時に適宜、補職者が集まり対応協議することが経常的になりつつある。一方、係会議は開催場所確保の問題等もあり、各係により開催状況にはバラつきが見られた。 当課は、生活保護制度をはじめ市民生活の最後のセーフティネットとなる低所得者施策を数多く所管しており、国における政権交代等が行われる中で、新たな制度創設や臨時的対応も引き続き求められることが十二分に予想され、22年度においても繁忙な状況が継続すると考えられる。職員の健康管理や業務体制あるいは業務の進め方等についても留意しつつ、円滑な業務遂行が図られるよう引き続き取り組みを進める必要がある。
保険年金課	<p>当課の所管業務である国民健康保険、長寿（後期高齢者）医療制度は制度そのものが複雑なことから、市民のみなさまに十分理解していただくために市民の目線に立った丁寧かつ分かりやすい市民対応及び制度周知に取り組む。また、自分の担当業務以外の課内業務についても正確な知識の習得に努め、市民のみなさまからの問い合わせにスムーズに対応する。</p>	<p>市民の目線に立った丁寧かつ分かりやすい市民対応に関しては、職員一人ひとりが意識して対応するよう取り組んでいるところである。担当業務以外の課内業務についての知識の習得については、課内で定期的に係会議及び係長会議を開催し、知識・情報の共有に努めている。今後も引き続き積極的に取組を進めていく。</p>	<p>市民の目線に立った丁寧かつ分かりやすい市民対応については、職員一人ひとりが意識して取り組むことができた。制度周知に関しては、制度改正があれば市民に対してお知らせ文を配布する等のこれまでの取組に加えて新たに</p> <ul style="list-style-type: none"> 従来A7サイズだった国保ガイドをA5サイズにして見やすくする ホームページを全面的に点検し、未更新部分の更新やリンクの見直しを図る 特定健診の電話による受診勧奨を充実する テレビ・ラジオ等広報媒体を拡大する等に取組むことができた。 <p>課内の情報共有についても定期的に係長会議等を開催できた。しかし、制度そのものが複雑であるということもあり、まだまだ周知が十分であるとはいえず、今後も積極的に取組んでいく。</p>
児童家庭課	<p>エコオフィス運動の推進</p>	<p>再利用紙の活用を図るなど、目標を一定達成している部分もあるが、今後も引き続き取組を推進していく必要がある。</p> <p>庁内イントラネットの掲示板等を利用して、「DO YOU KYOTO?DAY」の浸透をはじめ、個々の取組についても一層の周知を図っていく。</p>	<p>一年間の取組を通じて、エコオフィス推進への意識向上が図られた。</p> <p>「DO YOU KYOTO?DAY」の推進に努めたが、業務繁忙等により定時退庁を徹底できなかったため、継続して取組を行う必要がある。</p>
保育課	<ul style="list-style-type: none"> 〇整理・整頓の徹底とルール化による適切な情報管理と情報共有の推進 〇担当間、他課及びその他の関係機関との連携の強化 〇サービス向上のための情報発信の充実 	<ul style="list-style-type: none"> 〇各自で整理・整頓を実施し、情報管理を行っている。今後も徹底して行っていく。 〇連携は良好であるが、会議を定期的の実施する等によりさらに連携を強化していく。 〇HPを活用し、情報提供を行っている。さらに見やすいHPになるよう改善していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 〇各自で整理・整頓を実施し、情報管理を行っている。今後も徹底して行っていく。 〇連携は良好であるが、会議を定期的の実施できなかった期間があった。実施に努め、連携強化を図る。 〇見やすいHPになるようさらに改善していく。
長寿福祉課	<ol style="list-style-type: none"> 現地現場主義の徹底 情報の共有化 超過勤務時間の縮減を図る。 電話対応の更なる適正化 	<ol style="list-style-type: none"> 1 所管施設への訪問をはじめ、施設整備の相談案件について可能な限り現場確認を行うなど、現地主義の徹底が図られており、今後も取り組みを進めていく。 2 3ヶ月先を見越したスケジュールの作成など、先を見越した情報の提供に努めており、今後も情報の共有化に努めていく。 3 超過勤務時間については、縮減に努めた結果、職場全体で前年同月比約3割減（8月、9月実績）となっており、縮減が図れている。 4 3コール以内での応答がほぼできており、引き続き決め細やかな対応に努めていく。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 担当により取組状況には差はあるものの、現場に足を運ぶことで実情を理解できることから、今後においても積極的に訪問の機会を設ける。 2 3ヶ月を見通すスケジュールを活用することで、現在の仕事と今後の仕事の把握ができ、先を見通した取組が可能となることから、今後もスケジュールを作成していく。 3 昨年は3年に1度の「京都市民長寿すこやかプラン」の策定のために超過勤務が多かったという特殊な事情はあるが、縮減に勤めた結果、対前年同月比約60%減（10月～2月実績）となった。今後、プランの改定が迫ってくるが、業務の効率化を一層進めるとともに、課全体での応援体制を充実するなど、一層の縮減に取り組んでいく。 4 取組はほぼ達成できており、引き続ききめ細やかな対応に努める。

介護保険課	市民向け発行物の点検・見直し	印刷物の製作にあたって、各係において単なる校正を行うのではなく、新たな視点で再度全体を見直し、必要なりニューアルを図っている。 現時点で製作中・製作完了のものについては、大幅なりニューアルに繋がったものはないが、下半期製作予定の印刷物についても、すべて点検・見直しを実施していく。	◎	当該作成の発行物について、この1年間を通じて、見直しを進めた。全職員が原稿作成や校正等に参画し、点検・見直し等を行った結果、細部にわたってより良い発行物が作成できたと考えている。 来年度以降も市民目線でわかりやすい発行物作成を行っていく。
こころの健康増進センター	(1) 全職員を対象とした業務に関する研修の実施 (2) 自立支援医療（精神通院）利用者数の増進 (3) 精神障害のある方へのリハビリテーション技術の向上及び普及啓発 (4) 精神障害のある方への就労支援の充実	1 全ての職員を対象とした業務研修については、職員が一同に会することが難しいため、研修日を複数回設定する等、職員の参加が容易となるよう工夫する。 2 自立支援医療（精神通院）の利用者数については、広報誌、ホームページの掲載及び関係機関への周知等を通じた普及啓発の結果、増加傾向にある。また、処理期間の短縮については、支給認定事務の点検等、引き続き検討を行っていく。 3 各保健所における訪問指導及び見学の受け入れを通じて、精神障害のある方の家族等に対し、リハビリテーション技術に関する研修を行った。 4 統合失調症の市民のための就労支援講座を開催した。就労支援デイ・ケアの充実のために、個別就労支援を頻繁に行っている。	△	1 職員の資質の向上を図るため、今後も引き続き、職員への研修を実施していく必要があるが、適宜、研修を実施していくため、研修方法等について更に検討していく。 2 自立支援医療（精神通院）の利用者数については、普及啓発等の結果、前年度に引き続いて増加している。そのため、支給認定事務については、事務処理の迅速化を含め、点検等を行っていく。 3 精神障害のある方のご家族等に対し、各保健所における訪問指導及び見学の受け入れを通じて、リハビリテーション技術の向上を図ることができた。 4 精神障害のある方の就労支援を充実するため、今後も就労支援についての普及啓発を図るとともに、個別就労支援を継続して進めていく。
身体障害者リハビリテーションセンター	1 利用者への快適な施設環境を提供する 2 (1) 来庁者に積極的にあいさつ、声掛けをする(2) 貸出用車いすのメンテナンスをしっかりと行い、来庁者に気持ちよく使ってもらおう 3 (1) 「今朝のひとこと」日直職員が利用者を対象に様々なジャンルから話題を提供し、情報交換をすすめる(2) 施設見学者に対して市民の目線で親切丁寧な心かけ、できうる限りの情報提供に努める 4 医療の現場として一瞬たりとも気をぬかず、ミスをなくす 5 医師、セラピスト、ケースワーカー等、他部門と密なる連携をとり、患者家族へ適切な支援を行い、当たり前前を当たり前にする 6 安心、安全な信頼できる場を提供することを旨とし、訓練室の整理整頓を行い、清潔に保つ	1 引き続き利用者への快適な施設環境を提供する 2 (1) 取組を強化する(2) 頻繁に状況確認を行った結果、常に良い状態の車いすを使ってもらえるようになってきた 3 (1) 「今朝のひとこと」は毎日実施されおり、利用者に情報提供を行うことができている(2) 施設見学者の対応については達成できりおり、見学後のフォローを実施し、施設利用につなげている 4 ニアミス報告が少なくなっており、一定の成果は出てきている 5 安全管理に関する自己チェックを実施し、今後評価をする 6 今後も継続していくことを確認し、掃除方法、場所、頻度等を検討していく	○	1 利用者へ快適な施設環境を提供できるよう設備等を改善することができた。 2 (1)来庁者や入院・入所者にあいさつをする習慣が定着してきた。 3 目標については、ほぼ達成できた 4 前年度と比較してニアミスは確実に減ってきており、目標として有効であった 5 セラピストとの連携については、スムーズに行えており、ケースワーカーとの退院調整はほぼできているが、家人への支援が不十分な例もあり、続けて連携をとる必要はある 6 消毒については徹底できたが、今後用具について検討しつつ取組としては続けていきたい
醍醐和光寮	職員間で業務に関連する情報の共有化を進める。また、そのための工夫を考える。	ペーパーでの情報と共にデータでの情報の共有化を図っているが、交代制で勤務する多くの職員全員に漏れなく情報を伝えるという点では完全ではなく、さらに工夫が必要である。	△	再整備関係情報やインフルエンザ案内対応などの文書はペーパーで周知するとともに、誰もがいつでも閲覧できるようデータをドックサーブに保存した。また、日程表などはフリースペースに保存し、各自が記入できるようにするなど、情報の共有化を図った。 データの情報はいつでも閲覧でき、内容が確認できることや、各自の持つ情報を追加できるという利点があったが、活用度という点ではそれほど高くなかった。 全職員に情報を速やかに、漏れなく、正しく伝達するには、データの保存場所等の周知を徹底するなど、今後もさらなる工夫が必要である。
若杉学園	より安心、安全な施設づくり	施設内の設備等の危険箇所や安全面から改善すべきことなどに関し、職員から提案された意見をもとに危険箇所の認識を共有し、利用者がより快適に日中の場を過ごせるように劣化物の撤去及び修理改善等を実施。今後は建物の段差解消等のバリアフリー化を順次予定し、安全確保のために施設環境整備を推進している。	△	危険箇所の確認と改善を日常的に行うことや設備部分の改修（導線部分の段差解消、車椅子用トイレの設置等）を行うことで、より安心、安全な施設づくりを進めることができた。ただし、施設内の建物の7割以上が耐震構造でないため、抜本的な対応が必要となっている。

<p>児童福祉センター 総務課</p>	<p>1 (デスク)スピード、パワー及びハートに関連する取組を日ごろから意識的に担当業務に反映させることで、他所属業務が円滑に行われるよう支援する。 2 (調理場)児童福祉センター調理場マニュアル作成を継続する。</p>	<p>1 個人目標について振り返りを行い、概ね、目標を意識して業務に精励していることを確認。今後とも引き続き意識を持って取り組む(デスク)。 2 レシピ、メニュー用写真等の蓄積は順調に進んでおり、すでにこの間のものは整備済み。衛生管理マニュアル、作業手順についても、最新の情報に留意しながら引き続き取り組む(調理場)。</p>	<p>○</p>	<p>1 個人目標については、無意識のうちに業務の中に取り入れられるようになってきている。今後とも、他所属との連携をさらに深め、センター全体の業務が円滑に行われるようにしていく(デスク)。 2 レシピ、メニュー用写真等はかなり蓄積が進んできて、メニュー作りのバリエーションも増えてきている。この間に定めた作業手順を踏まえ、最新の情報を取り込みながら、衛生管理マニュアルも含めて常に見直しを行い業務を進めたい(調理場)。</p>
<p>児童福祉センター 児童相談所</p>	<p>1 子どもの人権を守る視点に立ち、個々の子どもや家庭に最も効果的な援助を図る。 2 職員間のコミュニケーションを大切に、「決して一人で悩まない職場作り」を目標に、常に情報を共有し、迅速な対応と風通しよい職場を実現し、健康でやりがいのある職場を目指す。 3 地球環境にやさしいエコ職場の実現を目指す。</p>	<p>目標の1及び2は、子どもの視点に立ち、迅速な対応と職員間のコミュニケーションを大切に、情報の共有化に努めており、概ね達成できた。しかし、年々相談件数は増加し、個々の処理能力を上回る業務量となる場合もありストレスを感じているなど、健康面の課題を抱えている。 3については、職員の問題意識は以前より浸透し、具体的な行動も出来てきたが、更なるエコ推進化に努めていきたい。</p>	<p>○</p>	<p>1 年々増加する虐待通告をはじめ、相談件数は全般的に昨年度を上回るペースであったが、地域班の1班増設などの体制強化により、概ね迅速・適確な援助が図れた。 2 虐待対応や心理支援などの業務量増大で、時間外勤務の縮減は難しい面もあるが、ストレスや緊張感の高い職務内容であるため、今後とも職員の健康管理に十分留意していく必要がある。 3 可能な範囲での消灯、書類の削減や外勤時の自転車・公共交通利用など、エコ職場の推進に努めているが、狭隘な執務環境など改善すべき課題もある。</p>
<p>児童福祉センター 発達相談所 発達相談課</p>	<p>相談者の立場に立った対応を心がける。 1 電話や来客に素早く対応する。 2 新規相談は原則として1週間以内に社会調査を行うよう努めるとともに、関係機関との連携に努め、相談機能を高め処遇の向上を図る。 3 書類の作成や相談対応において専門用語を避け、わかりやすい説明に努めるとともに、支援に必要な知識と技術を持つため研鑽に努める。 4 相談者一人ひとりに丁寧に寄り添い、課題の把握に努め要望に応じた支援となるよう努める。</p>	<p>各担当ごとに定めた小目標は、ほぼ達成できているが、目標達成のための新たな課題も明らかになってきており、引き続き取り組んでいくこととした。</p>	<p>○</p>	<p>各担当ごとに定めた小目標は、ほぼ達成できているが、目標達成の取組により改めてさらなる課題を認識する契機とすることができた。新たに明らかになった課題を今後の目標として、ひとつひとつ引き続き取り組んでいきたい。</p>
<p>児童福祉センター 発達相談所 診療療育課 診療部門</p>	<p>患者さんに気持ちよく利用していただくため、常に患者さんの立場に立って、「親切、ていねい、わかりやすい」対応に努める。</p>	<p>電話や窓口の対応について大きなトラブルもなく、概ね目標どおり取り組んでいる。新規より継続の患者さんが多いので、今後も対応が雑にならないよう「親切、ていねい、わかりやすい」対応を常に心掛けていく。</p>	<p>○</p>	<p>混雑時も「親切、ていねい、わかりやすい」対応ができるように努めていく。今後も医師、職員がより一層協力、連携して患者の受付、診察、検査、薬の調剤を行っていく。</p>
<p>児童福祉センター 発達相談所 診療療育課 療育部門</p>	<p>1 計画的な研修の実施により職員の専門性を高める。 2 センター内外の関係機関との連携を密にする。</p>	<p>職員の専門性の向上を図るため、「かがやき」と連携し、8月に自閉症児の支援方法を学ぶ「トレーニングセミナー」研修を実施した。研修の成果を療育の現場で実践していくとともに、研修の効果を検証していく。</p>	<p>○</p>	<p>「かがやき」と連携して研修を実施し、研修で学んだことを療育の場面で実践して評価をすることができた。今後も継続して実施できるよう方法や内容などを工夫する。 職員がセンター内の診療部門や発達相談課等との連携をこれまでよりも意識して業務を遂行するようになった。保健所や教育委員会等の会議に参加し、センター外の関係機関との繋がりができた。</p>
<p>児童福祉センター 青葉寮</p>	<p>1 職員間の連携を密にし、共通認識を持って利用者に対応し、信頼関係を高める。 2 言葉遣い・振舞い・態度など業務倫理上一定の緊張感を持った職場環境の中で、引継ぎや会議の進行など業務の効率化を目指す。 3 相手の表情が読み取れない電話対応には特に細心の注意を払い、心情に添ったコミュニケーションと相談業務につき留意する。</p>	<p>各項目について見直しを行い、改善に図り取り組むことで概ね達成できていると思われる。引き続き常に意識して取り組んでいく。</p>	<p>△</p>	<p>目標を立て、振り返ることで、常に向上心を持って毎日過ごすことができ、意識的な対策や日常的でこまめな対策につなげることができたと思う。今後も現状に満足することなく、組織的に課題や留意点を忘れずに継続して改善を目指していきたい。 また、夜勤を主とする嘱託職員の執務について、デスクワークの時間確保の面で課題が残っており、引き続き、業務のより良い進め方を検討したい。</p>

児童福祉センター 児童療育センター	相談・診療部門の連携を強化し、子どもの発達に関する相談に的確に対応する。	少人数職場のため、常時情報伝達をおこなっているが、月1回相談業務を担当するセンタースタッフ全員が集まる情報交換の場を設定。共通話題を設けて意見交換を行ってきた。また、委託業者も含めたセンター全体の職員会議を月1回定例とし、全体で共有できる話題について勉強会を行い、業務のレベルアップを図っている。	◎	話し合いを続ける中で、相互理解が深まり、日常業務が全般的にスムーズに進行するようになった。来年度も継続していきたい。
保健医療課	HP、チラシ、市民新聞等による時宜に応じた分かりやすい広報の実施。	とりわけ、新型インフルエンザ対策において、時宜に応じたきめ細やかな広報ができています。下半期も継続して市民にとって分かりやすい広報に努めていくとともに、新型インフルエンザ対策以外の事業についても、広報を充実させていく。	◎	新型インフルエンザ対策を初めとして、市民しんぶん、ポスター等あらゆる媒体を通して、機敏に正確な情報を伝え、また、イベント等あらゆる機会を通じて、健康に関する啓発を実施することができた。今年度の取組により、各職員が正確な情報を共有し、迅速かつ的確に対応を行っていくことの重要性を再認識した。平成22年度から、市内14保健所が一つとなり、京都市保健所としてやっていくに当たり、各保健センター等と今まで以上に連携を強化していきたい。
医務審査課	医務審査課のホームページについて、よりわかりやすく、豊富な情報を掲載することにより、市民や関係する方々の利便性を高める。	当課所管事務において、市民の問い合わせの多い事務は既に市のサイトで公開済（急病診療所等）です。課のサイトとして、これまで課内で掲載すべき事例を検討してきましたが、過去の照会事例をみると、個性の高い案件が多く、事例の選択や掲載方法の工夫を更に調整する必要があります。	△	医務審査課で行っている業務に関して、市民向けの情報として充実を図る方向でホームページの整備に取り組んできたが、本年度は新型インフルエンザへの対応などに追われたため、十分な拡充ができなかった部分がある。来年度以降も、市民の皆様が必要とする情報にアクセスしやすい、使いやすいホームページの作成に努めていく。
生活衛生課	○「窓口を訪ねて良かった」「電話で問い合わせで良かった」と言われるように、速やかで丁寧な窓口対応及び電話対応を行う。 ○市民への対応に当たっては、相手のニーズを的確に把握するとともに、役所ことばや専門用語の使用を避けて、わかりやすく丁寧な説明を心がける。 ○中央斎場においては、今後とも、遺族の心が少しでも癒せるように、良質なサービスの提供に努める。	○「窓口を訪ねた際に丁寧に説明していただいた」などとお褒めの言葉を後日いただくこともあり、取組状況に関しては一定の目標達成ができていると考えられる。 ○ただ「丁寧に説明していただいているのはわかるが、内容がよくわからない」とのご指摘を受けることもあり、内容説明に関しては今後一層わかりやすく丁寧に行っていくことを心がけていく。	○	電話や窓口における市民対応で、「丁寧な説明をありがとうございます」とのお褒めの言葉をいただくことがあり、丁寧な対応という点では一定の目標達成ができたと考えられる。しかしながら、特に電話による対応の場合に「説明がわかりにくい」とのご指摘を受けることが時折ある。ただ単に丁寧な対応を心がけるだけでなく、相手の年齢や知識に合わせて、柔軟性のある対応ができるよう取り組んでいきたい。
市立病院管理課	(1) 市民の共感を得られる病院づくり ・「京都市病院事業改革プラン」の推進 ・広報等による市民への情報発信の充実 (2) 市民の共感を得られる業務執行 ・適正な服務規律の維持・徹底 ・個人情報管理の徹底 ・安全衛生対策の推進	平成21年6月以降、先行地方独立行政法人化病院の事例調査（神戸市、静岡県、福岡市、京都府、大阪府（担当者を市立病院院内研修の講師招聘））を行った。 市民しんぶん区民版7月15日号において、地方独立行政法人化についてわかりやすく説明した記事を折り込み、市民への周知を図った。 また、個人情報管理の徹底、安全衛生対策の推進にも、研修会を開催した。 なお、その他の目標に関しても、これから順次、達成できるように計画している。	○	各事業に関して、ほぼ予定どおりに進行している。研修及びミーティングを通じて、各々の職員の意識向上が見られた。
市立病院医事課	診療費用の算定における算定誤り、追加請求の発生をできるだけ抑制する。	急性期入院医療における医療費の支払方式として、従来の出来高払い方式のほか、診断群分類（DPC）に基づく包括評価支払方式を導入した。	◎	業務の見直しを行うことにより、追加請求や還付手続を減らすことができた。まだ、削減が見込めるので継続して取り組むこととしている。
市立病院診療科	医療安全の推進 ・医療安全に関する研修の充実	研修の機会を増やすなど、目標を達成できる見込みである。	○	市立病院外の講師を迎えての研修や多くの所属内でのミーティングを実施することで知識の向上だけでなく意識の向上も図れた。

市立病院放射線技術科	<p>①積極的に医療安全に向けたグループミーティングを開催し、日常の業務に活用する。</p> <p>②平成22年1月を所属医療安全推進月間と定め、過去に経験したインシデント等の事例をもとに、医療安全に向けた全体研修会を実施する。</p>	<p>目標達成状況としては、概ね達成できるところまできている。</p>	○	<p>医療安全に向けた所属全体研修会やグループミーティングを開催し、様々な意見交換を出し合うことで、職員それぞれの意識向上が得られた。今後も目標に向かって意識的に業務に活かせるよう継続して取り組んでいくことの必要性を確認した。</p>
市立病院臨床検査科	<p>①検査依頼から検査結果の報告までを迅速かつ正確に行うこと。</p> <p>②患者様に対して丁寧な対応をこころがけること。特に高齢者に対して高齢者擬似体験を行い患者様の目線に立った安全・安心な接遇をこころがける。</p>	<p>各々の職員が目標達成に向けて努力している結果、臨床検査技術科全体の目標に関して概ね達成できる状況である。</p>	○	<p>目標はほぼ達成できた。</p>
市立病院栄養科	<p>安全で美味しく食べて頂ける食事の提供</p>	<p>管理者会議及びカンファレンスを通じて目標達成に努力している。</p>	○	<p>昨年度から引き続き目標の達成ができた。</p>
市立病院薬剤科	<p>(1) 薬剤管理指導を、一部のものから全面的に実施する。</p> <p>(2) 入院患者様の持参された薬の調査業務に、薬剤師が参画する。</p>	<p>目標達成ができるように職員一丸となって努力している。</p>	○	<p>職員一丸となって目標を達成できた。</p>
市立病院看護科	<p>(1) 看護科職員は9月から3月の間で医療安全研修の参加で2単位を取得する。(なお、研修会30分当たりを1単位とする。ただし、産休・育休者は除く。)</p> <p>(2) 11月を以降の一月を看護科医療安全推進月間として位置付け、看護科職員は取組み項目に1回以上参加する。</p>	<p>病院機能評価の受審も控えているが、その中で目標達成に向けて努力し達成できる見込みである。</p>	○	<p>目標達成の状況としては、83%を達成した。目標の未達成者には3月に3回医療安全研修を行い受講を勧める。</p>
衛生公害研究所	<p>各課、部門のホームページに月2回新たな情報を追加し、当研究所の活動成果を積極的に市民へ還元する。</p>	<p>6月を準備期間として7月から取組を開始し、10月までの4箇月間で計30件の新着・トピックスをホームページに掲載した。</p> <p>部門間の格差の解消が今後の課題である。</p>	◎	<p>7月以降、各部門で工夫を凝らし、延べ74件の新着・トピックスをホームページに掲載することができた。</p> <p>すべての部門で取り組むことができたが、部門間の格差を解消するまでには至らなかった。</p>

京北病院	<p>①患者様や市民に対して情報発信を進めるとともに、丁寧な対応・好感を持たれる対応に努める。</p> <p>②地域のニーズに即した、利用しやすい病院環境となるよう努める。</p> <p>③良質で安全な医療を提供する。</p> <p>④職員全員が病院の経営状況を常に認識する。</p>	<p>①京北自治振興会の協力を得て京北病院の様々な取組をお知らせする「京北タイムス」の発行・・・2回、京北病院広報紙の「スマイル通信」の発行・・・3回、京北病院内の意見箱に寄せられた意見に対する改善策の院内議論</p> <p>②通院車の朝の定期便を3ルートから5ルートに増設（21年4月～）、地域連携室の立ち上げ（21年6月～）</p> <p>③医療安全管理対策委員会の定期開催による医療安全の管理（月1回）</p> <p>④企画会議・運営委員会における経営状況の報告や各職員に対する院長からの通知</p>	○	<p>・様々な広報媒体を通じた情報の発信により、京北病院の認知度が着実に向上した。また、ご意見箱に寄せられた意見はクレームも含めて、患者サービスの向上に向けた取組につながった。</p> <p>・通院車の拡充により、利用者が6割増加するなど着実に実績に結びついている。</p> <p>・医療安全に関わる情報の共有は、医療の安全確保を常に図ることに資するものであり、引き続き、良質で安全な医療の提供に努める。</p> <p>・病院企画会議での経営目標の設定、進行管理が運営委員会に直ちに反映される仕組みができたことで、職員全員が病院の経営状況を常に認識できるようになり、職員意識の向上につながった。</p>
桃陽病院	<p>病院利用者の皆様の満足度を高めるため、笑顔で親切・丁寧・的確な市民対応に努める。</p>	<p>個々の職員が目標達成に向け努力した結果、病院利用者の総合的な評価は、概ね良好なものと考えられる。ただし昼休み時間中の窓口サービス（業者委託）については、今後、対応等について検討していく。</p>	○	<p>ミーティングでの目標設定や市民応対研修により、個々の職員の意識付けのもと、目標達成に向け取り組めた。受付窓口については、人員を増やすことで患者の待ち時間の縮減につながった。今後、昼休み時間中の窓口サービスについても、委託内容を検討していく。</p>
家庭動物相談所	<p>動物愛護行政の強化に向け、係や業務担当の枠を超えて、出来ていないこと、改善すべきこと等への解決策を協議し、全所員で具体化を目指す。</p>	<p>「京都市動物愛護行動計画」に基づき、社会問題化している所有者不明猫（野良猫など）問題の解決や猫の殺処分数の半減を目指すため、不妊手術の所有者不明猫への拡充に向けた討議や協議を行ってきた。不妊手術後、市民の皆さんの理解を得ながら、地域で管理する猫として定着できるのか、また施術を行う体制や設備をどう確立するのかなどが課題となっている。</p>	◎	<p>平成22年度から、地域の皆さんが、一定のルールで適切に飼われる野良猫について、無料で避妊去勢施術を行う「まちなこ活動支援事業」として具体化することができた。今後、問題点を一つ一つ解決しながら、野良猫を減らし、当面、猫の殺処分数の半減を目指して行く。</p>
看護短期大学	<p>学生のための「ゆとりある多目的空間づくりに向けた取組みの実施」（平成20年度より継続）</p>	<p>昨年度は、目標達成ができなかったため、今年度も継続して取り組むことを確認。まず、大型教材の一部を移動し、目標の空間づくりに備えた。今後は、職員だけの体制で大型の棚の解体、移動が可能かどうかの検討を行うこととした。</p> <p>また、学生が安心して学ぶことができる環境づくりという面からも、新型インフルエンザ対策など、適宜、最優先課題に取り組んで行く。</p>	△	<p>9月時点で大型教材の一部を移動したことによりスペースができたため、これまで取り組めていなかった床の修繕及び2階通路視聴覚ブースの整理を行い、学生への空間環境の改善を行うことができた。</p> <p>今後は残っている大型の棚の解体、移動作業について検討を行い、よりよい多目的空間環境づくりを行いたい。</p>